

# HIGH FIVE

## Catalyseurs pour une culture de communication claire

Nous sommes soumis à une pléthore d'informations. Toutefois, les collaborateurs bien informés ne sont pas ceux qui en savent le plus, mais ceux qui se sentent écoutés et comprennent ce qui est important. Examinez la manière dont vous communiquez et la façon dont une communication claire instaure la confiance et crée des liens.

### Réfléchissez : comment la communication se déroule-t-elle actuellement ?

Gebruik onderstaande vragen om alleen of met een werkgroep van betrokken collega's eerlijk te reflecteren over hoe je vandaag communiceert.

| 💬 Thème   | ❓ Question  | ⌚ Observation |
|-----------|---|---------------|
| Clarté    | Nos messages sont-ils clairs ? Tout le monde comprend-il les attentes formulées ?                                       |               |
| Confiance | Les collègues ont-ils un sentiment de sécurité suffisant pour partager des opinions ou poser des questions ?            |               |
| Langage   | Utilisons-nous un langage simple et compréhensible pour tous ?  |               |
| Ritme     | Avons-nous des moments fixes pour communiquer ? Dosons-nous l'information ou y a-t-il une surabondance d'informations ? |               |
| Feed-back | Recevons-nous et donnons-nous régulièrement des feed-back de manière respectueuse ?                                     |               |



## Catalyseurs de communication : petites actions, grands effets

Décrivez pour chaque thème le catalyseur de communication qui cadrent avec les observations issues de la réflexion conjointe.

| Thème     | Idées sources d'inspiration   | Notre catalyseur de la communication |
|-----------|---|--------------------------------------|
| Clarté    | Communiquez chaque message important en une seule phrase clé claire. Ou travaillez avec un questions-réponses.  |                                      |
| Confiance | Organisez chaque mois une séance de questions-réponses ouverte ou un moment café entre les supérieurs hiérarchiques et les membres de l'équipe. Quelle sont les réactions aux idées ou aux suggestions ? Les exploitons-nous ? Et communiquons-nous toujours de façon transparente, même lorsque les choses vont moins bien ? |                                      |
| Langage   | Remplacez le jargon des managers par un langage compréhensible par tous et utilisez la forme « nous ».  |                                      |
| Ritme     | Structurez les flux d'informations. Songez à un flash info hebdomadaire ou à une newsletter mensuelle avec des rubriques fixes.   |                                      |
| Feed-back | Prévoyez un moment pour les feed-back lors de chaque réunion d'équipe. Afin de travailler de façon constructive, utilisez le modèle comportant 4 phases (Comportement, Sentiment, Conséquence, Souhait).  |                                      |

## Check communication : envoyer ou connecter ?

Pour savoir si vos catalyseurs de la communication créent véritablement des liens, il suffit de poser la question à votre équipe. Cela peut se faire très facilement et de façon anonyme par le biais d'un questionnaire court. Demandez à vos collaborateurs d'évaluer quelques affirmations avant de mettre en place vos catalyseurs de la communication (= mesure de référence) et répétez cette enquête tous les 6 mois. En comparant les scores obtenus lors des différentes mesures, vous pourrez constater si vous progressez.

### Exemple d'enquête

Répondez honnêtement à ces affirmations.

Spécifiez pour chaque affirmation :

- Tout à fait d'accord | ○ Partiellement d'accord | ● Pas d'accord

- La communication a toujours un objectif clair, elle ne sert pas à remplir l'agenda.
- Je me sens libre de poser des questions ou d'exprimer des préoccupations.
- Notre communication est claire et se fait dans un langage compréhensible de tous.
- Je sais quand et où les informations sont partagées.
- Donner du feedback est une habitude, pas une exception.



## Conseils de Bright Plus pour une communication claire

1. **Communiquez de façon réfléchie** : demandez-vous à l'avance quel est l'objectif, pour qui, pourquoi maintenant et quel est le bon canal ?
2. **Soyez transparent** : il vaut mieux partager une incertitude qu'une vérité édulcorée.
3. Parlez toujours en « nous ».
4. **Maintenez un rythme** : des moments et des formats fixes créent la tranquillité d'esprit.
5. **Donnez l'exemple** : votre ton détermine la culture.
6. **Parlez dans un langage compréhensible** : tout le monde doit comprendre le message.
7. Ne partagez pas seulement les succès, mais aussi **les échecs**.